

# CONDIZIONI GENERALI

## «SERVIZI POSTALI» PER CLIENTI COMMERCIALI

### 1 Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali «Servizi postali» per clienti commerciali (di seguito CG) regolano le relazioni d'affari tra i clienti e la Posta CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berna, Svizzera; di seguito «Posta») in merito alla fruizione dei servizi postali nel traffico nazionale (Svizzera) e internazionale (estero). L'offerta è rivolta fondamentalmente ai clienti in Svizzera e non è promossa attivamente nell'area europea. All'utilizzo di servizi specifici si applicano altre condizioni generali. I servizi e i prodotti offerti dalla Posta sono illustrati nei mezzi di comunicazione di più recente pubblicazione e sono consultabili sul sito [www.posta.ch](http://www.posta.ch). Le denominazioni di persona impiegate valgono sia per il genere femminile che maschile, nonché per una pluralità di persone.

### 2 Disposizioni generali

#### 2.1 Indirizzo e imballaggio

Il mittente ha il dovere di proteggere la merce di trasporto con un imballaggio appropriato. Occorre osservare le disposizioni specifiche in vigore per prestazione in materia di formato degli indirizzi e imballaggio emanate dalla Posta (pacco: [www.posta.ch/istruzioni-invio](http://www.posta.ch/istruzioni-invio); lettera: [www.posta.ch/layoutlettere](http://www.posta.ch/layoutlettere)). Si applicano inoltre disposizioni d'imballaggio e limiti quantitativi specifici per quanto riguarda le merci pericolose ([www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)). La Posta in quanto offerente del servizio postale di cui si è usufruito, deve risultare sugli invii. Per gli invii che causano un ulteriore dispendio di elaborazione, la Posta ha la facoltà di applicare una soprattassa. Si esclude la responsabilità qualora le norme attualmente in vigore in materia di allestimento non vengano rispettate e l'invio non possa essere correttamente elaborato a fronte di tali mancanze.

#### 2.2 Impostazione, spedizione e ricevimento

Gli invii possono essere impostati e ritirati conformemente all'offerta della Posta. Per il recapito degli invii rimangono espressamente valide le istruzioni dei destinatari in base all'offerta di servizi della Posta. Le istruzioni dei destinatari sono altresì soggette a espressa riserva di ordini contrari da parte dei mittenti. Eventuali particolari vanno concordati direttamente tra mittente e destinatario.

#### 2.3 Dati determinanti e disponibilità degli accertamenti del recapito

Se durante il rilevamento elettronico degli indirizzi e del codice a barre riportati sugli invii la Posta rileva dati diversi (immagini digitali comprese) da quelli messi a disposizione della Posta dal cliente in forma elettronica o in altra forma, ai fini del successivo trattamento fanno fede i dati in possesso della Posta. Analogo criterio viene applicato per gli invii rispediti al mittente. Nel caso in cui solo la Posta disponga dei dati in oggetto, il cliente li riconosce come determinanti. Gli accertamenti del recapito per gli invii di lettere e pacchi sono disponibili per tre anni.

#### 2.4 Prezzi e modalità di pagamento

##### 2.4.1 Prezzi

La Posta sceglie la forma in cui rendere noti i prezzi per la spedizione degli invii. Fanno fede i prezzi riportati nei mezzi di comunicazione di più recente pubblicazione ([www.posta.ch/prezzi](http://www.posta.ch/prezzi)).

##### 2.4.2 Pagamento

In linea di massima il mittente deve pagare gli importi dovuti nel momento in cui consegna gli invii alla Posta, con riserva di altre modalità di pagamento.

##### 2.4.3 Fatturazione

Se il mittente imposta regolarmente degli invii, la Posta emette una fattura periodica in base ai dati messi a disposizione dal cliente in forma elettronica o fisica. Qualora i dati del cliente divergano da quelli rilevati dalla Posta, riguardo al carattere determinante dei dati si applica la cifra 2.3. Il termine di pagamento è di 30 giorni. In caso di eventuali solleciti a causa di pagamenti scoperti, al cliente vengono addebitati CHF 20.– per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Se è in ritardo con il pagamento dovuto, il cliente è tenuto a versare un interesse di mora del 5% annuo. Dopo il sollecito infruttuoso, la Posta si riserva il diritto di cedere gli importi inso-

luti delle fatture a un'azienda incaricata dell'incasso. In casi giustificati la Posta ha il diritto di pretendere il pagamento in contanti da parte del mittente o di accorciare il termine di pagamento.

##### 2.4.4 Differenze di prezzo

Se il mittente ha versato un importo eccessivo per il trasporto di un invio, ha diritto al rimborso della differenza. Nel caso in cui invece il mittente abbia pagato una somma inferiore a quella dovuta, per il trasporto di un invio, la Posta ha il diritto di pretendere l'importo mancante, oltre a un supplemento per spese amministrative. Se il mittente non è noto l'importo mancante viene richiesto al destinatario.

##### 2.4.5 Cauzione

La Posta può chiedere in qualsiasi momento una cauzione adeguata, in particolare se il cliente:

- ha o trasferisce il suo domicilio o la sede commerciale all'estero,
- non offre piene garanzie di solvibilità,
- non rispetta i termini di pagamento,
- in passato ha causato un danno finanziario alla Posta.

##### 2.4.6 Revoca licenza di affrancatura

In casi motivati, in particolare quando un cliente non adempie doverosamente al proprio obbligo di pagamento, la Posta può revocare la licenza di affrancatura. Il cliente non può più utilizzare codici a barre ancorché esistenti ed è obbligato a restituirli immediatamente alla Posta, a prima richiesta.

#### 2.5 Recapito

##### 2.5.1 Atto e luogo di recapito

Si considerano recapitati gli invii che la Posta ha consegnato al destinatario o recapitato in un altro luogo previsto a tale scopo (per es. cassetta delle lettere, dei pacchi e di deposito o casella postale [quest'ultima solo per lettere]). Nel caso in cui l'invio riporti sia l'indirizzo di domicilio che quello della casella postale (cosiddetto doppio indirizzo), generalmente la Posta recapita come segue:

- lettere: nella casella postale,
- pacchi e invii Swiss-Express «Luna»: al domicilio.

Il cliente riconosce gli eventi di recapito registrati elettronicamente dalla Posta come mezzo di prova attestante l'avvenuto recapito. In caso di invii di lettere raccomandati o di invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature, Assurance, mani proprie o rimborso senza giustificativo, il destinatario conferma il ricevimento dell'invio apponendo la propria firma sugli apparecchi impiegati dalla Posta. Se il destinatario rifiuta questo rilevamento della firma, l'invio viene restituito al mittente con l'annotazione «Respinto».

In caso di consegna, non effettuata personalmente, di invii di lettere raccomandati o di invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature o Assurance mediante un elenco di recapito della Posta, il destinatario conferma il ricevimento dell'invio apponendo la propria firma su tale elenco e consegnandolo il giorno stesso alla Posta. Differenze eventualmente accertate devono essere segnalate il giorno stesso.

Qualora il destinatario rilasci alla Posta un'autorizzazione di recapito per invii di lettere raccomandati o invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature o Assurance, l'invio si considera recapitato non appena è stato depositato in base all'accordo.

##### 2.5.2 Eccezioni relative al luogo di recapito

Gli invii eccedenti le dimensioni della cassetta delle lettere, dei pacchi o di deposito o per i quali è richiesta un'attestazione di recapito da parte del postino, gli invii di lettere raccomandati o invii di pacchi e invii espresso con la prestazione complementare Signature, Assurance, mani proprie o rimborso senza giustificativo, vengono consegnati, conformemente all'offerta della Posta, all'ingresso dell'edificio, fatti salvi eventuali accordi in senso contrario con il mittente o con il destinatario (ad es. autorizzazione di recapito o ordine per il deposito per i pacchi). In casi giustificati, come per case di villeggiatura o per il fine settimana o quando il domicilio si trova al di fuori della zona di recapito, viene considerato luogo di recapito l'ufficio concordato e, in caso di disaccordo, designato dalla Posta.

- 2.5.3 **Domenica e giorni festivi**  
Se cade di domenica o in un altro giorno riconosciuto come festivo dall'uso locale o dalle leggi in vigore nel luogo di adempimento, il termine di recapito (= adempimento) slitta al giorno feriale successivo. Questa regolamentazione è soggetta alla riserva di una disposizione del mittente o del destinatario, che consenta un recapito in detti giorni.
- 2.5.4 **Cassetta delle lettere e di deposito**  
Le cassette delle lettere e di deposito devono essere installate ed etichettate conformemente alle disposizioni dell'Ordinanza sulle poste (OPO) applicabili. Le cassette delle lettere e di deposito devono essere vuotate regolarmente, in modo da evitarne il riempimento eccessivo. Qualora gli invii di lettere non possano più essere depositi in una cassetta delle lettere troppo piena, a causa della mancata vuotatura, gli invii di lettere non raccomandati in arrivo saranno immagazzinati, al massimo per quattro settimane, a titolo oneroso e sarà emessa la rispettiva fattura. Gli invii non ritirati saranno infine rispediti al mittente.
- 2.5.5 **Diritto di presa in consegna**  
Oltre al destinatario hanno diritto di prendere in consegna gli invii tutte le persone dello stesso domicilio privato o della stessa sede commerciale. In caso di assenza del destinatario e di altre persone autorizzate alla presa in consegna, i pacchi, gli invii per corriere e gli invii espresso possono essere recapitati anche a un vicino. Restano riservate eventuali limitazioni di legge nonché disposizioni contrarie da parte del mittente o del destinatario conformemente all'offerta della Posta.
- 2.5.6 **Rappresentanza**  
Il cliente può farsi rappresentare da terzi dinanzi alla Posta. La Posta si riserva il diritto di esigere una procura scritta. Su richiesta della Posta le firme devono essere autenticate. Salvo accordi diversi, una procura conferita non decade né con il decesso o con la perdita della capacità di agire della persona rappresentata né con il fallimento della persona rappresentata o rappresentante. Sono fatti salvi accordi di altro tenore ([www.posta.ch/procura-factsheet](http://www.posta.ch/procura-factsheet)).
- 2.5.7 **Avviso di ritiro**  
a. **Norma generale**  
La Posta stila un avviso di ritiro quando il servizio scelto dal mittente o le dimensioni dell'invio richiedono la consegna diretta al destinatario o all'avente diritto, ma questi risulta assente all'atto del recapito.  
b. **Scadenze**  
Il detentore di un invito di ritiro è autorizzato a ritirare gli invii ivi menzionati entro sette giorni, per invii di pacchetti dall'estero entro 15 giorni. La Posta si riserva il diritto di consegnare l'invio che deve essere consegnato dietro apposizione di firma solo al destinatario menzionato sull'avviso. Gli effetti giuridici di un recapito si valutano secondo le disposizioni di legge, indipendentemente dall'offerta postale.  
c. **Riserva di accordi di altro tenore**  
Sono fatti salvi accordi di altro tenore con il mittente o il destinatario conformemente all'offerta della Posta.
- 2.5.8 **Rifiuto di accettazione**  
a. **Lettere**  
Il destinatario ha il diritto di rifiutare una lettera indirizzata apponendo su tale invio un'apposita annotazione.  
b. **Pacchi e invii espresso**  
Il diritto di rifiutare pacchi e invii espresso sussiste solo se la consegna viene effettuata personalmente.
- 2.5.9 **Rispedizione e rinvio di pacchi e invii espresso**  
Se i pacchi e gli invii espresso vengono rispediti a un altro indirizzo su istruzione del destinatario, il prezzo per la rispedizione deve essere pagato dal destinatario all'atto del recapito. Qualora il destinatario rispedisca il pacco o l'invio espresso al mittente, il prezzo della spedizione va pagato al momento della consegna scopo rinvio.
- 2.6 **Invii di ritorno e rinvii**  
2.6.1 **Per invii di ritorno (lettere e giornali) o rinvii (pacchi) s'intendono invii per i quali il destinatario:**  
– non è reperibile,  
– rifiuta l'invio,  
– non ritira l'invio entro la scadenza stabilita,  
– non paga il prezzo o il rimborso di cui esso è gravato.
- 2.6.2 **La Posta è autorizzata ad aprire gli invii di ritorno/i rinvii per risalire all'identità del mittente. Qualora quest'ultimo non venga individuato, la Posta può disporre liberamente dell'invio.**
- 2.6.3 **I pacchi e gli invii espresso che non possono essere recapitati sono rinviati al mittente a sue spese. Il mittente non ha diritto al rimborso degli importi versati all'atto dell'impostazione. La Posta può addebitare il prezzo del trasporto del rinvio nella fattura mensile del mittente. Nel caso in cui il mittente sia noto ma rifiuti di prendere in consegna l'invio, la Posta dispone liberamente dell'invio. Eventuali costi per lo smaltimento sono a carico del mittente.**
- 2.6.4 **La Posta è autorizzata a mettere in conto al mittente le spese di porto per gli invii di ritorno (lettere e giornali) (si veda al proposito [www.posta.ch/ritorni](http://www.posta.ch/ritorni)).**
- 2.6.5 **Qualora la Posta non sia in grado di decodificare la disposizione preliminare relativa al servizio di rinvio di invii di ritorno (lettere e giornali), tali invii vengono rispediti al mittente, che non ha alcun diritto all'adempimento della disposizione preliminare codificata.**
- 2.6.6 **Gli invii di ritorno (lettere e giornali), impostati presso la Posta recanti un'affrancatura svizzera ma solamente un indirizzo estero del mittente, vengono conservati per un mese. Nel caso in cui il mittente non si presenti a ritirare l'invio, la Posta ne può disporre liberamente. Gli eventuali costi per lo smaltimento sono a carico del mittente. Lo stesso vale per i rinvii (pacchi), che sono stati affidati alla Posta, ma recano solamente un indirizzo estero del mittente.**
- 2.7 **Invii inibiti alla spedizione**  
Sono inibiti alla spedizione gli invii:  
– contenenti merci pericolose in quantità superiore a quella ammessa per legge (si veda al proposito [www.posta.ch/mercipericolose](http://www.posta.ch/mercipericolose)),  
– con un contenuto il cui trasporto è vietato dalla legge, oppure  
– atti a ledere persone o a causare danni materiali.
- 2.8 **Definizioni**  
Sulla base della terminologia utilizzata nell'ambito delle assicurazioni di trasporti la Posta classifica come segue i contenuti degli invii:
- 2.8.1 **Carte-valori (valori A)**  
Le carte-valori comprendono azioni (certificati azionari), obbligazioni, cartelle ipotecarie, cedole, assegni sbarrati e polizze di carico.
- 2.8.2 **Banconote e metalli preziosi (valori B)**  
Tale categoria comprende: banconote, monete metalliche in valute riscuotibili (escluse le monete numismatiche), schede telefoniche, biglietti della lotteria estratti e simili attestati di vincita, assegni non sbarrati, assegni WIR, assegni REKA, Travelers Cheques, carte prepagate, buoni, libretti di risparmio e segni di valore validi per l'affrancatura.  
Sono considerati metalli preziosi i metalli il cui valore corrisponde almeno a quello dell'argento, non lavorati, sotto forma di lingotti o di monete (escluse le monete numismatiche), oro usato.
- 2.8.3 **Orologi e gioielli**  
Tale categoria comprende: orologi, accessori o pezzi di ricambio, piccole pendule, pendule, ovvero orologi da tavola e da muro (esclusi gli orologi a pendolo), gioielli veri, perle vere (comprese le perle coltivate), pietre preziose e gioielli, collezioni e modelli e cronometri elettronici.
- 2.8.4 **Altre merci**  
In tale categoria rientrano tutte le merci non menzionate alle cifre 2.8.1 a 2.8.3 (tra cui monete numismatiche in metallo non prezioso/metallo prezioso).
- 2.9 **Modifiche della facoltà di impartire direttive/autorizzazione**  
Se eventuali modifiche dei rapporti giuridici del cliente non vengono segnalate per iscritto e in tempo utile alla Posta, questa non risponde dei danni che ne possono conseguire.
- 2.10 **Ricerche**  
Di norma, la Posta effettua ricerche solo sulla base di una domanda scritta di ricerca munita di conferma di impostazione dell'invio interessato. Le domande di ricerca devono essere presentate tramite la filiale (non filiale in partenariato) o [www.posta.ch/servizioclienti](http://www.posta.ch/servizioclienti). Non vengono avviate ricerche per invii e contenuti di invii di cui è inibita la spedizione.
- 3 Disposizioni particolari per il traffico nazionale**
- 3.1 **Responsabilità**
- 3.1.1 **Norma generale**  
a. Sempre che di seguito non vi siano regolamentazioni di tenore diverso, in materia di responsabilità della Posta fanno stato le disposizioni del codice svizzero delle obbligazioni sul contratto di trasporto. La Posta risponde solo fino all'importo del danno accertato, vale a dire al massimo fino al prezzo di acquisto del contenuto dell'invio IVA escl. Non risponde in caso di forza maggiore, per danni conseguenti, merce andata a male o sporca, imballaggi danneggiati e lucro cessante. Se per spedire un invio il cliente non ricorre al servizio a tal fine previsto dall'offerta della Posta o invia merci inibite alla spedizione, la Posta declina ogni responsabilità.  
b. La Posta declina inoltre qualsiasi responsabilità qualora, dietro richiesta del mittente o del destinatario, l'invio venga consegnato o depositato in deroga alle cifre 2.5.1 e 2.5.2 relative alla procedura ordinaria di recapito.  
c. La Posta risponde solamente nel caso in cui l'imballaggio sia appropriato e corrisponda alle raccomandazioni nelle istruzioni per la spedizione della Posta ([www.posta.ch/istruzioni-invio](http://www.posta.ch/istruzioni-invio)).  
d. In caso di danni risarcibili, la Posta può, con effetto liberatorio, risarcire il mittente o il destinatario.  
e. Il mittente è responsabile di tutti i danni subiti dalla Posta o da terzi a causa di invii inibiti alla spedizione o del mancato rispetto delle condizioni di spedizione.

### 3.1.2 Lettere

a. La Posta risponde per eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di lettere nei seguenti termini:

Offerta	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio <sup>1</sup>	
Lettere sprovviste di accertamento del recapito	CHF 0.–	Nessuna indicazione	
«Raccomandata (R)» «Lettera con verifica dell'identità» «Lettera con sottoscrizione di contratto e verifica dell'identità»	CHF 500.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 1 000.– CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Atto giudiziale Atto esecutivo	CHF 500.–	Nessuna indicazione	
«Posta A Plus»	CHF 100.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	CHF 300 000.– CHF 300.– CHF 600.– CHF 10 000.–

<sup>1</sup> Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa.

b. In caso di recapito ritardato di raccomandate viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto. La Posta non risponde in caso di recapito ritardato di lettere senza accertamento del recapito e di Posta A Plus.

c. Le lettere «Posta A Plus» sono rinviate tramite il canale standard per gli invii di ritorno. La responsabilità di al massimo CHF 100.– in caso di danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto decade per il ritorno al mittente.

### 3.1.3 Pacchi

a. La Posta risponde di eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di pacchi nei termini indicati di seguito:

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio <sup>1</sup>	
Pacchi	Nessuna	CHF 500.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–
Pacchi	«Signature», «Rimborso senza giustificativo» o «Mani proprie»	CHF 1500.–	Valori A Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi	«Signature», «Rimborso senza giustificativo», «Mani proprie» o «Assurance»	CHF 500.–	Valori B	CHF 1 000.–
Pacchi	«Assurance»	CHF 5000.–	Valori A Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi	«Fragile»	CHF 5000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–

<sup>1</sup> Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa.

b. La Posta non risponde di eventuali ritardi. Questo vale per tutte le prestazioni di base e complementari. Eccezionalmente, può essere rimborsato il prezzo per la prestazione complementare in caso di mancato adempimento della prestazione complementare «Recapito fascia oraria», a meno che il mancato adempimento non sia riconducibile a condizioni atmosferiche, ostacoli alla circolazione o ad altre cause per cui la Posta non ha alcuna responsabilità. Il mancato adempimento del «Recapito fascia oraria» deve essere comunicato per iscritto alla Posta dal mittente entro 30 giorni a far tempo dal giorno in cui il «Recapito fascia oraria» non è stato debitamente effettuato.

### 3.1.4 Inviì espresso, SameDay e per corriere

a. Per gli invii espresso, SameDay e per corriere, la Posta risponde di eventuali danni derivanti da danneggiamento, smarrimento o recapito non corretto di un invio nei seguenti termini:

Prestazione di base	Prestazione complementare	Limite di responsabilità	Valore massimo del contenuto per invio <sup>1</sup>	
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera Corriere Svizzero «Permanent»	Nessuna	CHF 1000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna»	«Signature», «Rimborso senza giustificativo» o «Mani proprie»	CHF 1500.–	Valori A Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
SameDay pomeriggio/sera	«Signature» o «Mani proprie»	CHF 1500.–	Valori A Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna»	«Signature», «Rimborso senza giustificativo», «Mani proprie» o «Assurance»	CHF 500.–	Valori B	CHF 1 000.–
SameDay pomeriggio/sera	«Signature», «Mani proprie» o «Assurance»	CHF 500.–	Valori B	CHF 1 000.–
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera	«Assurance»	CHF 5000.–	Valori A Orologi/gioielli Altre merci	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Luna» SameDay pomeriggio/sera	«Fragile»	CHF 5000.–	Valori A Valori B Orologi/gioielli Altre merci	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto CHF 40 000.–

<sup>1</sup> Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa.

b. In caso di recapito ritardato di invii Swiss-Express «Luna» e SameDay pomeriggio/sera viene rimborsato esclusivamente il prezzo del trasporto. Sono fatte salve le condizioni climatiche, gli impedimenti nel traffico o altre cause per le quali la Posta non ha colpa. Il ritardo dell'invio deve essere comunicato per iscritto alla Posta entro 30 giorni dalla data in cui avrebbe dovuto avere luogo il recapito.

### 3.1.5 Importi del rimborso

a. La Posta risponde sino alla concorrenza dell'importo del rimborso (fino a un importo massimo di CHF 10 000.–) nel caso di:

- importi riscossi, fino al loro regolare accreditamento a favore del destinatario del rimborso sul conto da quest'ultimo indicato, oppure
- invii che la Posta ha recapitato senza riscuotere l'importo del rimborso o incassando una cifra inferiore a quella indicata (con riserva di quanto previsto alla lett. c.).

b. La Posta non risponde dell'importo del rimborso se:

- la mancata riscossione è dovuta a un errore o a una svista del mittente, in particolare nel caso in cui il mittente fornisca dati incompleti, in ritardo o non corretti,
- si verificano dei ritardi nella riscossione o nella trasmissione degli importi,
- l'invio è inibito al trasporto conformemente alla cifra 2.7.

c. La Posta non risponde della mancata riscossione di un importo del rimborso se la prestazione di base riguarda l'invio di una lettera senza accertamento del recapito.

### 3.1.6 Estinzione delle pretese

L'accettazione senza riserve dell'invio determina l'estinzione di ogni pretesa nei confronti della Posta, ad eccezione dei casi di dolo e colpa grave. La Posta risponde dei danni non visibili esteriormente, a condizione che le vengano notificati per iscritto entro otto giorni a decorrere dalla data del recapito.

- 3.1.7 Prescrizione delle azioni di risarcimento  
Le azioni di risarcimento contro la Posta cadono in prescrizione dopo un anno  
– per la precisione a decorrere dal giorno in cui avrebbe dovuto avere luogo il recapito in caso di smarrimento o ritardo,  
– a decorrere dal giorno in cui l'invio è stato consegnato al destinatario in caso di danneggiamento.  
Restano riservati i casi di dolo e colpa grave.
- 3.1.8 Eventuale restituzione del risarcimento  
a. Se un invio smarrito o parte di esso viene ritrovato dopo che è stato corrisposto il risarcimento, il mittente e/o il destinatario è invitato a ritirarlo entro tre mesi, previa restituzione della somma ricevuta a titolo di risarcimento. Se non accolta, la proposta viene formulata agli altri attori coinvolti. Se l'invio è stato recapitato al destinatario dopo il versamento del risarcimento, il mittente e/o il destinatario o un terzo, in caso di cessione scritta del diritto, è tenuto a restituire la somma ricevuta a titolo di risarcimento.  
b. Se non viene reclamato dal mittente, né dal destinatario, l'invio diventa di proprietà della Posta.  
c. Sono fatti salvi gli accordi di altro tenore tra il mittente e la Posta.

#### 4 Disposizioni particolari per il traffico internazionale (www.posta.ch/info-int)

- 4.1 Prescrizioni relative allo sdoganamento, all'esportazione e all'importazione nonché allo scambio di dati  
Oltre a soddisfare le condizioni di cui alla cifra 2.1, gli invii devono essere consegnati alla Posta pronti per lo sdoganamento. Il mittente è tenuto al rispetto delle prescrizioni in materia di esportazione e importazione nonché di quelle doganali del paese di spedizione e di destinazione (esportazione: [www.post.ch/esportazione-commerciale](http://www.post.ch/esportazione-commerciale); importazione: [www.post.ch/importazione-commerciale](http://www.post.ch/importazione-commerciale)). Egli deve compilare in modo integrale e veritiero i documenti accompagnatori necessari (documenti di trasporto, fatture commerciali, autorizzazione ecc.) e allegarli agli invii.  
Mediante l'impostazione, il cliente acconsente allo scambio elettronico tra la Posta e le autorità postali, doganali e finanziarie competenti nazionali ed estere dei dati concernenti l'invio, resi disponibili alla Posta in formato fisico o elettronico. Si applicano i principi sulla protezione dei dati del Paese interessato.
- 4.2 Recapito
- 4.2.1 Esportazione  
Il recapito avviene nel rispetto delle norme vigenti nel paese di destinazione. Qualora il destinatario di un pacco Swiss Post GLS rifiuti di pagare gli eventuali costi di sdoganamento e le tasse per l'importazione (IVA, dazi doganali, costi di deposito di un magazzino doganale ecc.), oppure non sia in grado di assumersi tali costi, questi ultimi devono essere sostenuti dal mittente. Vengono messe in conto anche una tassa di riaddebito e le eventuali spese di incasso.
- 4.2.2 Importazione  
Un invio proveniente dall'estero viene consegnato al destinatario solo se esso paga gli eventuali costi di sdoganamento e le tasse per l'importazione (IVA, dazi doganali ecc.) secondo le modalità di pagamento della Posta. Qualora il destinatario si rifiuti di assumersi tali costi, l'invio viene rispedito al mittente a spese di quest'ultimo. Ai destinatari per i quali è prevista l'emissione di una fattura i costi possono essere messi in conto con la successiva fattura. L'accettazione senza riserve di un invio implica l'obbligo da parte del destinatario di pagare, entro i termini previsti, gli eventuali costi di sdoganamento e le imposte per l'importazione (IVA, dazi doganali ecc.).
- 4.3 Inviati inibiti alla spedizione  
Oltre a quelli menzionati alla cifra 2.7, sono inibiti al trasporto anche gli invii contenenti oggetti per i quali la Posta esclude il trasporto nella categoria di invio scelto (per es. denaro, armi, accessori per armi e munizioni) o la cui importazione o circolazione non è ammessa nel paese di destinazione. In linea di massima spetta al mittente contattare le autorità competenti del paese di destinazione o le sue rappresentanze diplomatiche per informarsi in merito alle possibilità di importazione ed esportazione. In questo frangente la Posta non assume alcuna responsabilità.
- 4.4 Responsabilità
- 4.4.1 Norma generale  
Ad eccezione dei casi previsti alle cifre 4.4.5 e 4.4.6, la Posta risponde dello smarrimento, del furto o del danneggiamento di invii raccomandati International, di PostPac International e di pacchi Swiss Post GLS, tuttavia solo fino all'ammontare del danno accertato e, in ogni caso, non oltre il valore dell'invio riportato sui documenti doganali al momento dell'impostazione e non oltre gli importi massimi di cui alla cifra 4.4.2. Non risponde in caso di forza maggiore, per danni conseguenti, ritardo, merci andate a male, imballaggi danneggiati e lucro cessante. Se il cliente invia merci inibite al trasporto, la responsabilità è esclusa.

- 4.4.2 Trasporto di valori, orologi, gioielli e altre merci  
Per gli invii esteri, il trasporto di valori, orologi e gioielli conformemente alla cifra 2.8 e delle altre merci (cfr. «Eccezioni alla responsabilità» alla cifra 4.4.6) è soggetto ai seguenti limiti di responsabilità e valori massimi del contenuto:

Offerta	Limite di responsabilità standard <sup>1</sup>	Limite di responsabilità aumentato contro una soprattassa	Valore massimo del contenuto per invio <sup>2</sup>	
Lettere non raccomandate International / PRIORITY Plus	CHF 0.–	Non disponibile	Nessuna indicazione	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– o CHF 1000.– <sup>3</sup>	CHF 3000.–	Valori A Valori B	CHF 1 000 000.– Esclusi dal trasporto
			Orologi/gioielli Altre merci	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Lettere raccomandate International	CHF 150.–	Non disponibile	Valori A Valori B	CHF 1 000 000.– Esclusi dal trasporto
			Orologi/gioielli Altre merci	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pacchi Swiss Post GLS <sup>4</sup>	EUR 750.–	EUR 5000.– EUR 5000.–	Valori A Valori B	Esclusi dal trasporto Esclusi dal trasporto
			Orologi/gioielli Altre merci	EUR 5 000.– EUR 5 000.–

<sup>1</sup> Il risarcimento corrisponde al prezzo di acquisto (IVA esclusa) di merci analoghe nel luogo e al momento dell'impostazione. Qualora non fosse possibile giungere a un accordo, il risarcimento è pari al valore usuale della merce stimato secondo i medesimi criteri. Nel caso di Swiss Post GLS il risarcimento corrisponde al valore della merce dichiarato sulla fattura commerciale.

<sup>2</sup> Se tali limiti vengono superati per l'intero contenuto dell'invio, la responsabilità è esclusa.

<sup>3</sup> Per i pacchi importati vale un limite massimo di responsabilità di CHF 250.–. Per i pacchi esportati vale un limite massimo di responsabilità di CHF 1000.–.

<sup>4</sup> Per la soprattassa viene stipulata un'assicurazione complementare.

- 4.4.3 Rimborso dei prezzi  
L'obbligo di risarcimento per smarrimento, furto totale o danneggiamento totale comporta anche il diritto al rimborso dei prezzi di trasporto pagati, ad eccezione della tassa per l'assicurazione complementare in caso di pacchi Swiss Post GLS. Per quanto riguarda i pacchi Swiss Post GLS, questa disposizione vale solo se il prezzo del trasporto è specificato in modo esplicito nella fattura commerciale.
- 4.4.4 Pretese  
In caso di furto, danneggiamento o smarrimento di un invio raccomandato, di un pacco o di un invio con valore il risarcimento spetta principalmente al mittente. È fatta salva un'eventuale cessione scritta dei diritti al destinatario. In tal caso si applicano le disposizioni in materia di responsabilità civile dell'amministrazione postale che provvede al risarcimento. La cessione scritta dei diritti non è necessaria nel caso in cui mittente e destinatario sono la stessa persona. Il mittente e/o il destinatario può autorizzare un terzo ad accettare il risarcimento, se ciò è consentito dalla legge.
- 4.4.5 Responsabilità per invii recapitati  
La Posta declina ogni responsabilità per gli invii raccomandati, PostPac International, pacchi Swiss Post GLS o pacchi di altri circuiti di spedizione internazionali da essa recapitati. In caso di invii muniti di adeguato imballaggio fanno eccezione i casi in cui:  
a. il furto o il danneggiamento vengano constatati prima o durante il recapito dell'invio  
b. il destinatario o, in caso di rinvio, il mittente faccia valere delle riserve all'atto della presa in consegna di un invio derubato o danneggiato, in merito sono determinanti le disposizioni del paese di destinazione  
c. il destinatario o, in caso di rinvio, il mittente esibisca alla filiale (non filiale in partenariato) l'invio completo (ossia, in particolare, completo di imballaggio) entro otto giorni dal ricevimento ai fini della predisposizione del verbale di danno. In questo caso è tenuto a dimostrare che il furto o il danno sono avvenuti prima della consegna.
- 4.4.6 Eccezioni alla responsabilità  
La Posta non risponde:  
a. nei casi di forza maggiore  
b. se non è in grado di determinare la sorte dell'invio, poiché i documenti di servizio sono andati distrutti per causa di forza maggiore e la responsabilità non può essere altrimenti dimostrata  
c. se il danno è imputabile a colpa o negligenza del mittente o al tipo di contenuto dell'invio  
d. se l'invio è inibito al trasporto conformemente alle cifre 2.7 e 4.3 o è stato confiscato o distrutto dall'autorità competente

- e. se l'invio contiene segni di valore non validi per l'affrancatura, monete e banconote numismatiche, buoni, telefoni cellulari, apparecchiature elettroniche per il tempo libero (per es. lettori musicali mobili, apparecchi televisivi ecc.), computer, parti di computer o laptop
- f. se l'invio è stato confiscato o sequestrato in virtù delle disposizioni legislative del paese di destinazione
- g. se il mittente, entro sei mesi a decorrere dal giorno dell'impostazione dell'invio, non ha fatto richiesta di ricerca
- h. se il recapito degli invii avviene oltre i tempi di consegna pubblicati
- i. se non ha ritenuto l'imballaggio sufficiente e adeguato a proteggere dal furto o dal danneggiamento il contenuto dell'invio
- j. se i limiti del contenuto vengono superati conformemente alla cifra 4.4.2.
- 4.4.7 Prescrizione delle azioni di risarcimento  
Le azioni di risarcimento contro la Posta si prescrivono nel termine di un anno che decorre  
– nel caso di perdita o ritardo, dal giorno in cui avrebbe dovuto aver luogo il recapito,  
– in caso di danneggiamento, dal giorno in cui l'invio è stato consegnato al destinatario.  
Sono esclusi i casi di dolo e colpa grave.
- 4.4.8 Decisioni di autorità doganali  
Nell'ambito delle esportazioni la Posta non si assume alcuna responsabilità per dichiarazioni doganali o decisioni prese dalle autorità doganali durante le operazioni di controllo degli invii. Nell'ambito delle importazioni le decisioni riguardanti lo sdoganamento postale possono essere contestate per iscritto entro e non oltre 60 giorni a decorrere dalla data dello sdoganamento.
- 4.4.9 Responsabilità del mittente  
a. Il mittente è responsabile di tutti i danni subiti dalla Posta o da terzi a causa di invii inibiti alla spedizione o del mancato rispetto delle condizioni di spedizione.  
b. La responsabilità del mittente permane anche se la Posta accetta invii dalle caratteristiche sopra indicate.  
c. Il mittente risponde di tutti i tributi erariali legati alla spedizione.
- 4.4.10 Eventuale restituzione del risarcimento  
a. Se un invio smarrito o parte di esso viene ritrovato una volta versato il risarcimento, il mittente o, rispettivamente, il destinatario è invitato a ritirarlo entro tre mesi dietro restituzione della somma ricevuta a titolo di risarcimento. Se non accolta, la proposta viene formulata agli altri attori coinvolti. Se l'invio viene recapitato al destinatario dopo il versamento del risarcimento, il mittente o il destinatario o un terzo in caso di cessione scritta del diritto del mittente è tenuto a restituire la somma ricevuta a titolo di risarcimento.  
b. Se non viene reclamato né dal mittente né dal destinatario, l'invio diventa di proprietà della Posta.
- 5 Ulteriori disposizioni**
- 5.1 Protezione dei dati e gestione dei dati indirizzo  
Nell'acquisizione e nell'elaborazione dei dati personali, la Posta si attiene alle disposizioni del diritto svizzero in materia di protezione dei dati e della Legge sulle poste. I dati necessari per lo svolgimento delle attività vengono trattati dalla Posta e all'occorrenza memorizzati. Essa tutela i dati dei clienti attraverso misure adeguate e li elabora nel rispetto della riservatezza.  
Per l'esecuzione delle prestazioni può essere necessario che vengano inoltrate a terzi informazioni sulla spedizione. Tali terzi possono essere anche domiciliati all'estero.  
Previo consenso del cliente, in singoli casi i dati personali, e in particolare i dati relativi al suo indirizzo, possono essere resi noti a terzi nell'ambito delle finalità di trattamento precedentemente comunicate. È fatto salvo l'obbligo giuridico riguardante lo scambio di dati relativi all'indirizzo del cliente con altri operatori postali nell'ambito di ordini di spedizione, di trattenimento e di rinvio, come pure la divulgazione in ulteriori casi previsti dalla legge.  
La dichiarazione sulla protezione dei dati del sito web [www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati](http://www.posta.ch/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati) così come le CG e le CA delle singole prestazioni informano in modo più completo sul trattamento dei dati presso la Posta.
- 5.2 Diritti degli interessati  
Il cliente ha il diritto di richiedere informazioni sul trattamento dei propri dati personali così come la loro rettifica, eliminazione o distruzione. Può opporsi al trattamento dei propri dati, qualora non siano necessari per l'erogazione delle prestazioni da lui richieste, e alla loro diffusione a terzi. Il cliente che ha espresso il proprio consenso all'ulteriore trattamento dei dati, può revocarlo in qualsiasi momento. Questo non pregiudica la legittimità del trattamento dei dati per la durata del consenso. Se non risulta possibile accertare né la correttezza né l'incorrettezza dei dati, il cliente può pretendere che sia apposta una nota di contestazione.  
Restano salve disposizioni di legge che obbligano o autorizzano la Posta al trattamento o alla divulgazione dei dati. In particolare, se la cancellazione dei dati non è consentita per motivi legali, i dati saranno bloccati anziché eliminati.  
Per far valere i propri diritti, il cliente deve inviare una richiesta scritta, allegando una copia del proprio passaporto o di un documento d'identità, al seguente indirizzo: Posta CH SA, Contact Center Posta, Wankdorffallee 4, 3030 Berna, [servizioclienti@posta.ch](mailto:servizioclienti@posta.ch). Le e-mail non sono codificate e sono quindi soggette ai rischi di sicurezza solitamente associati a tale metodo di comunicazione.
- 5.3 Ricorso a terzi (per l'esecuzione dell'ordine)  
Il cliente accetta che la Posta possa fare ricorso a terzi per l'erogazione delle prestazioni e renda accessibili a detti terzi i dati necessari. I terzi incaricati dell'esecuzione dell'ordine sono assoggettati ai medesimi obblighi della Posta in merito alla protezione dei dati e – con riserva di diverse disposizioni di legge – possono trattare i dati solo su mandato e su istruzione della Posta e non possono utilizzarli per scopi propri. La Posta è tenuta a scegliere, istruire e controllare gli operatori con accuratezza.
- 5.4 Modifica delle condizioni generali  
La Posta può modificare in qualsiasi momento le CG e i servizi offerti. La nuova eventuale versione sarà pubblicata tempestivamente sul sito web della Posta ([www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg)), prima dell'entrata in vigore.
- 5.5 Diritto applicabile e foro competente
- 5.5.1 Il contratto soggiace al diritto svizzero.
- 5.5.2 Il foro competente è Berna; sono fatti salvi eventuali fori (parzialmente) imperativi (cfr. in particolare gli artt. 32 e 35 CPC per i consumatori).
- 5.6 Organo di conciliazione  
Prima di adire il giudice competente, il cliente ha la possibilità di rivolgersi all'organo di conciliazione della PostCom per redimere la controversia. Le indicazioni di contatto si trovano su [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 5.7 Forma di pubblicazione legalmente valida  
Le uniche CG giuridicamente vincolanti e che costituiscono parte integrante del contratto sono pubblicate in formato elettronico e consultabili all'indirizzo [www.posta.ch/cg](http://www.posta.ch/cg).  
In casi singoli la Posta può fornire una versione cartacea delle CG, su richiesta del cliente. Il cliente prende atto che le CG in versione cartacea costituiscono soltanto una riproduzione delle CG pubblicate in formato elettronico in vigore in quel momento, che sono le uniche giuridicamente vincolanti, e forniscono informazioni legalmente valide solo se corrispondono in tutto e per tutto alla versione elettronica.

© Posta CH SA, gennaio 2019